

## Ketentuan umum pelayanan purna jual



© BSN 2007

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin atau menggandakan sebagian atau seluruh isi dokumen ini dengan cara dan dalam bentuk apapun dan dilarang mendistribusikan dokumen ini baik secara elektronik maupun tercetak tanpa izin tertulis dari BSN

BSN  
Gd. Manggala Wanabakti  
Blok IV, Lt. 3,4,7,10.  
Telp. +6221-5747043  
Fax. +6221-5747045  
Email: [dokinfo@bsn.go.id](mailto:dokinfo@bsn.go.id)  
[www.bsn.go.id](http://www.bsn.go.id)

Diterbitkan di Jakarta



## Daftar isi

Daftar Isi.....	i
Prakata.....	ii
1 Ruang lingkup.....	1
2 Istilah dan definisi .....	1
3 Persyaratan pelayanan purna jual .....	4
3.1 Persyaratan umum .....	4
3.2 Persyaratan teknis .....	6
Bibliografi .....	8





## Prakata

Telah diakui pentingnya jasa bidang perdagangan bagi pertumbuhan dan pembangunan perekonomian dunia, maka disusunlah ketentuan umum jasa pelayanan purna jual dalam rangka meningkatkan efisiensi dan daya saing dalam negeri dengan kriteria yang objektif dan transparan.

*Ketentuan umum jasa pelayanan purna jual* disusun berdasarkan kebutuhan antara produsen, perusahaan perdagangan, bengkel perawatan dan perbaikan serta konsumen dalam melakukan pelayanan purna jual terhadap barang dalam masa garansi maupun setelah masa garansi.

Standar ini mencakup ketentuan yang harus dipenuhi oleh produsen/penjual dalam memenuhi kewajibannya setelah produk tersebut dijual.

Keberhasilan penerapan standar ini memberikan kesempatan yang berarti untuk :

- a) Kelancaran perdagangan.
- b) Persaingan usaha yang sehat.
- c) Perlindungan konsumen.
- d) Peningkatan produktivitas dan efisiensi biaya.
- e) Peningkatan pangsa pasar.

Standar ini telah dibahas dalam rapat teknis dan rapat konsensus yang diselenggarakan pada hari Jumat 1 Desember 2006 yang dihadiri oleh produsen, konsumen, asosiasi, pakar dan instansi pemerintah.

Standar ini disusun oleh Panitia Teknis 03-03 Jasa Bidang Perdagangan, Departemen Perdagangan.



## Ketentuan umum pelayanan purna jual

### 1 Ruang lingkup

Standar ini menetapkan ketentuan umum jasa pelayanan purna jual terhadap barang yang pemanfaatannya berkelanjutan sekurang – kurangnya 1 (satu) tahun dan bukan merupakan barang uji coba atau rekondisi. Standar ini meliputi istilah dan definisi, persyaratan umum dan persyaratan teknis serta bibliografi.

### 2 Istilah dan definisi

#### 2.1

##### barang

setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen

**CATATAN 1** Barang yang termasuk dalam standar ini adalah barang yang selama umur teknis dan ekonomisnya memerlukan kegiatan, pemeliharaan, perawatan dan perbaikan sehingga dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.

**CATATAN 2** Barang dimaksud dapat berupa barang yang diproduksi secara massal atau diproduksi menurut pesanan, yang dipergunakan oleh konsumen individual atau konsumen komersial.

**CATATAN 3** Barang dimaksud terdiri dari rangkaian komponen-komponen dan/atau bagian-bagian serta asesoris yang secara keseluruhan membentuk atau menghasilkan fungsi tertentu sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.

#### 2.2

##### jasa

setiap pelayanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen

**CATATAN** Pekerjaan atau prestasi yang dimaksud dapat berupa pemeriksaan, perawatan, perbaikan dan/atau penggantian yang terkait dengan kepentingan pelayanan purna jual.

#### 2.3

##### bengkel perawatan dan perbaikan

tempat atau unit atau *service center* perawatan dan perbaikan suatu barang, yang memiliki tenaga teknik yang kompeten, peralatan-peralatan kerja, persediaan bagian, komponen, dan asesoris yang diperlukan untuk penggantian, serta dokumen-dokumen teknik yang diperlukan untuk perawatan dan perbaikan, sesuai dengan jenis barang yang dilayaninya



## 2.4

### **kartu jaminan**

dokumen yang berupa kartu yang menyatakan tersedianya jaminan pelayanan purna jual yang berlaku selama masa garansi

## 2.5

### **konsumen**

setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan

## 2.6

### **pelatihan tenaga teknik**

kegiatan yang merupakan bagian dari fungsi pelayanan purna jual yang dilakukan oleh prinsipal untuk menyediakan tenaga teknik yang kompeten dalam melaksanakan perawatan, perbaikan serta penggantian

**CATATAN** Pelatihan tenaga teknik ini mencakup penyampaian dokumen pedoman teknik atau pedoman servis

## 2.7

### **pelayanan purna jual**

pelayanan yang diberikan oleh prinsipal kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional

**CATATAN** Perjanjian pelayanan purna jual, jika ada, harus ditetapkan dengan mengacu pada standar ini dengan tanggung jawab prinsipal

## 2.8

### **pelayanan purna jual pasca garansi**

jaminan perawatan (*service*) berkala, perbaikan, penggantian dan ketersediaan komponen dari barang yang bersangkutan, ketersediaan teknologi, tenaga teknis yang kompeten serta bengkel perawatan dan perbaikan yang disediakan dengan biaya dibebankan kepada konsumen

## 2.9

### **pelayanan purna jual selama masa garansi**

jaminan pemeriksaan, perbaikan dan/atau penggantian bila barang atau komponennya tidak berfungsi dengan biaya ditanggung oleh prinsipal, selama barang digunakan/dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur penggunaan yang ditetapkan



## 2.10

### **penggantian**

tindakan penggantian yang dilakukan oleh bengkel perawatan dan perbaikan terhadap barang yang tidak dapat memenuhi fungsi yang telah ditetapkan

**CATATAN** Tindakan penggantian suatu barang dapat berupa penggantian barang secara utuh, bagian, komponen dan/atau asesoris.

## 2.11

### **penyaluran bagian, komponen dan/atau asesoris**

kegiatan yang merupakan bagian dari fungsi pelayanan purna jual yang dilakukan oleh prinsipal untuk menyediakan bagian, komponen dan/atau asesoris yang diperlukan untuk melakukan perawatan, perbaikan dan penggantian

## 2.12

### **perawatan**

tindakan pemeliharaan barang agar dapat berfungsi dengan baik selama umur teknis. Tindakan ini dapat mencakup tindakan pemeriksaan, penyetelan ulang sistem, pembersihan, atau penggantian bagian, komponen, dan/atau asesoris yang cepat aus (rusak)

## 2.13

### **perbaikan**

tindakan memperbaiki suatu barang yang tidak berfungsi agar dapat kembali berfungsi dengan baik. Tindakan ini mencakup pemeriksaan terhadap kerusakan, penyetelan ulang, pembersihan atau penggantian bagian, komponen dan/atau asesoris yang tidak memenuhi fungsinya

## 2.14

### **prinsipal pelayanan purna jual (prinsipal)**

perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum di luar negeri atau di dalam negeri yang bertanggung jawab dalam pelayanan purna jual atas penjualan barang yang dimiliki/dikuasai dengan atau tanpa menunjuk pihak lain

## 2.15

### **tenaga teknik yang kompeten**

tenaga teknik yang memiliki keahlian untuk melaksanakan kegiatan instalasi/pemasangan, perawatan dan perbaikan, perancangan, konstruksi/pabrikasi/perakitan, atau kegiatan penilaian kinerja suatu barang. Keahlian tenaga teknik yang kompeten berkaitan dengan tanggung-jawabnya terhadap risiko akibat pelaksanaan tugasnya. Kompetensi tenaga teknik ditunjukkan berdasarkan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang tepat



### 3 Persyaratan pelayanan purna jual

#### 3.1 Persyaratan umum

Barang yang dijual kepada konsumen harus diberi jaminan pelayanan purna jual. Jaminan pelayanan purna jual, dilakukan dengan penyediaan dokumen sebagai informasi kepada konsumen yang mencakup dan tidak terbatas pada identitas dan spesifikasi barang, prosedur, buku petunjuk, *leaflet*, brosur, skema/diagram/gambar atau media pendukung lainnya yang menggunakan bahasa Indonesia dan mudah dimengerti, meliputi:

##### 3.1.1 Identitas, spesifikasi dan karakteristik barang

Setiap barang harus memiliki dokumen tentang identitas, spesifikasi dan karakteristik sebagai berikut:

- a) Identitas barang terdiri dari nama barang, jenis barang, merek dagang, tipe/model/nomor seri, fungsi dan/atau kegunaan/manfaat barang, nama dan alamat prinsipal.
- b) Spesifikasi barang dapat meliputi dimensi dan spesifikasi teknis sesuai standar yang dipenuhi berdasarkan Standar Nasional Indonesia, standar internasional, standar lain atau standar produsen.
- c) Kehandalan dalam memberikan perlindungan keselamatan, keamanan, kelestarian lingkungan hidup, dan/atau moral *hazard*.
- d) Kepemilikan dan perlindungan hukum terhadap Hak Kekayaan Intelektual (HKI), seperti hak paten atau hak cipta terhadap barang, serta peringatan bila terjadi pelanggaran.

##### 3.1.2 Identitas, spesifikasi dan karakteristik bagian, komponen, dan asesoris

Setiap bagian, komponen dan asesoris barang harus memiliki dokumen tentang identitas, spesifikasi dan karakteristik sebagai berikut:

- a) Identitas bagian, komponen dan asesoris terdiri dari nama, jenis, merek dagang, tipe/model/nomor seri, fungsi dan/atau kegunaan/manfaat.
- a) Spesifikasi termasuk standar yang digunakan, kompatibilitas dan perlindungan hukum terhadap Hak Kekayaan Intelektual (HKI), dari setiap bagian, komponen dan asesoris harus dijelaskan.

##### 3.1.3 Cara penggunaan atau pengoperasian dan perawatan

Setiap barang atau bagian, komponen dan/atau asesoris harus disertai dengan dokumen tentang cara penggunaan atau pengoperasian, cara perawatan serta dokumen tentang pedoman teknik atau pedoman perbaikan, dengan rincian sebagai berikut:

###### 3.1.3.1 Cara penggunaan atau pengoperasian

Setiap barang harus dilengkapi dengan dokumen yang memberikan informasi tentang cara penggunaan atau pengoperasian:

- a) Cara menggunakan dan mengoperasikan barang secara aman dan optimal, termasuk peringatan cara penggunaan/pengoperasian yang tidak benar yang dapat mengganggu



kinerja barang dan/atau mengakibatkan terjadinya risiko terhadap keselamatan, keamanan dan/atau lingkungan.

- b) Untuk barang yang memerlukan pengoperasian yang harus dilakukan oleh personal terlatih, maka harus diberikan pelatihan kepada operator barang dilengkapi dengan pedoman pengoperasian yang memadai.

### 3.1.3.2 Cara perawatan

Setiap barang harus dilengkapi dengan dokumen yang memberikan informasi tentang cara perawatan, dengan rincian:

- a) prosedur perawatan barang atau bagian; komponen dan/atau asesoris, agar barang dan bagian, komponen dan/atau asesoris dapat dioperasikan sesuai fungsinya. Informasi ini juga harus menjelaskan tentang kesalahan yang harus dihindari yang dapat mengakibatkan terjadinya kerusakan. Cara perawatan ini harus mencakup cara perawatan preventif untuk mencegah terjadinya kerusakan maupun cara perawatan yang berhubungan dengan penggantian bagian, komponen dan/atau asesoris agar barang dapat berfungsi sesuai dengan kinerjanya.
- b) kegiatan perawatan yang harus dilakukan oleh tenaga teknik yang kompeten, harus diberikan pelatihan kepada tenaga teknik dilengkapi dengan pedoman perawatan yang memadai.

### 3.1.4 Pedoman teknik atau pedoman servis

Setiap bengkel perawatan dan perbaikan harus dilengkapi dengan pedoman kerja bagi tenaga teknik yang kompeten, berisi tentang pedoman teknik atau pedoman servis yang meliputi:

- a) Uraian teknis, skema proses serta skema rangkaian bagian, komponen dan asesoris.
- b) Prosedur menemukan kesalahan teknis berdasarkan jenis kerusakan yang terjadi.
- c) Prosedur perbaikan bagian, komponen dan asesoris.
- d) Prosedur penggantian bagian, komponen dan asesoris yang sesuai (kompatibel).
- e) Peringatan tentang cara perbaikan yang tidak benar yang dapat mengakibatkan kerusakan serta resiko keselamatan, keamanan, kesehatan dan lingkungan hidup, termasuk cara pembuangan dan cara menghindarinya.

### 3.1.5 Jaminan pelayanan purna jual

Setiap barang harus diberi jaminan pelayanan purna jual yang mencakup:

- a) Daftar nama dan alamat lengkap beserta nomor telepon dari bengkel perawatan dan perbaikan yang ditetapkan.
- b) Lamanya masa garansi.
- c) Ketersediaan bagian, komponen dan asesoris yang sesuai dengan spesifikasi.
- d) Jaminan melakukan pelatihan terus menerus untuk tenaga teknik guna menjamin bahwa tenaga teknik yang disediakan mencukupi kebutuhan dan selalu mempunyai pengetahuan dan keahlian/keterampilan yang mutakhir (*up to date*) terhadap barang yang mempunyai pelayanan purna jual.



- e) Prosedur pengajuan atau penagihan (*claim*) pelayanan purna jual selama masa garansi.
- f) Informasi tentang jaminan pelayanan purna jual selama masa garansi dengan penjelasan tentang hal-hal (misalnya biaya transportasi, biaya servis, biaya perawatan) serta komponen-komponen baik yang ditanggung maupun yang tidak ditanggung.

### 3.1.6 Informasi lainnya

Untuk jenis barang yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi, informasi berikut harus ditambahkan:

- a) Cara pengangkutan dan pembongkaran;
 

cara pengangkutan dan pembongkaran barang serta peringatan terhadap tindakan yang dianggap keliru yang dapat menimbulkan kerusakan serta resiko terhadap keselamatan, keamanan, kesehatan dan lingkungan hidup.
- b) Cara pemasangan:
  - prosedur pemasangan barang;
 

bagian, komponen dan/atau asesoris, termasuk kesalahan yang harus dihindari yang dapat mengakibatkan terjadinya kerusakan serta resiko terhadap keselamatan, keamanan, kesehatan dan lingkungan hidup.
  - pemasangan yang memerlukan penanganan tenaga teknik yang kompeten, harus dilengkapi informasi tentang prosedur kerja.

### 3.2 Persyaratan teknis

Prinsipal harus menyediakan bengkel perawatan dan perbaikan sebagai tempat pelayanan purna jual kepada konsumen. Bengkel tersebut dapat berupa bengkel milik prinsipal atau bengkel lain yang disubkontrak, dan minimal harus dilengkapi dengan hal-hal berikut:

- a) Ruang kerja tetap dan/atau bergerak.
- b) Peralatan berupa mesin, alat perkakas atau alat pengetesan/pengujian yang diperlukan untuk perawatan dan perbaikan barang bagian, komponen dan/atau asesorisnya.
- c) Tenaga teknik yang kompeten dan akses terhadap perkembangan teknologi perbaikan.
- d) Ketersediaan pelatihan bagi petugas pemeriksaan, perawatan (*service*) berkala, perbaikan dan/atau penggantian guna meningkatkan keterampilan dan kompetensi tenaga teknik.
- e) Ketersediaan bagian, komponen dan asesoris yang mempengaruhi fungsi dan kegunaan barang yang diperlukan untuk kegiatan perawatan, perbaikan dan/atau penggantian.
- f) Sarana komunikasi yang diperlukan untuk berhubungan dengan pelanggan.
- g) Standar Operasional Prosedur (SOP) atau pedoman teknik/pedoman servis pemeriksaan, perawatan, perbaikan dan penggantian.

Bengkel perawatan dan perbaikan sekurang-kurangnya harus melakukan kegiatan sebagai berikut:

- a) melakukan pelayanan pemeriksaan dan/atau perawatan terhadap barang dan/atau bagian, komponen dan/atau asesoris sesuai dengan pedoman atau prosedur yang ditetapkan,



- b) melakukan pelayanan perbaikan terhadap barang dan/atau bagian, komponen dan/atau asesoris yang rusak/tidak sesuai/tidak berfungsi sesuai dengan pedoman atau prosedur yang ditetapkan,
- c) melakukan pelayanan penggantian bagian, komponen dan/atau asesoris yang tidak berfungsi sesuai dengan pedoman atau prosedur yang ditetapkan,
- d) membuat dan mendokumentasikan rekaman atau catatan-catatan yang berkaitan dengan pelayanan purna jual sekurang-kurangnya meliputi :
  - penerimaan suku cadang dan komponen;
  - penerimaan informasi yang berkaitan dengan pelayanan purna jual;
  - tuntutan dan keluhan konsumen;
  - penerimaan barang untuk perawatan dan perbaikan;
  - pemeriksaan barang untuk perawatan dan perbaikan;
  - perawatan dan perbaikan barang termasuk penggunaan/penggantian bagian, suku cadang dan atau komponen;
  - penyerahan barang yang diperbaiki termasuk masa garansi perbaikan dan catatan tentang barang yang telah diperbaiki yang diserahkan kepada konsumen;
  - nama tenaga teknik yang melakukan perawatan dan perbaikan.





## Bibliografi

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang *Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*.

Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 547/MPP/Kep/1/2000 tentang *Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika*.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 11/M – DAG/PER/3/2006 tentang *Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen atau Distributor Barang dan/atau Jasa*.



















**BADAN STANDARDISASI NASIONAL - BSN**  
Gedung Manggala Wanabakti Blok IV Lt. 3-4  
Jl. Jend. Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270  
Telp: 021- 574 7043; Faks: 021- 5747045; e-mail : [bsn@bsn.go.id](mailto:bsn@bsn.go.id)